



**Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai-Nilai Syariah Bank Terhadap Kepuasan
Nasabah Bank BSI KCP Ahmad Yani Sidoarjo**

**The Effect of Service Quality and Sharia Bank Values on Customer Satisfaction of
Bank BSI KCP Ahmad Yani Sidoarjo**

Mochammad Rafly Kurniawan
216120600028

Dosen Pembimbing
Dr. Masruchin, SHI, MEI

Dosen Penguji 1 (Fitri Nur Latifah, SE, M, E, Sy)
Dosen Penguji 2 (Ninda Ardiani, S.EI., M.SEI)

**Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
April, Tahun 2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai-Nilai Syariah Bank Terhadap
Kepuasan Nasabah Bank Bsi Kcp Ahmad Yani Sidoarjo
Nama Mahasiswa : Mochammad Rafly Kurniawan
NIM : 216120600028

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
(Dr. Masruchin, SHI, MEI)

Dosen Penguji 1
(Fitri Nur Latifah, SE. M.E.Sy)

Dosen Penguji 2
(Ninda Ardiani, S.EI, M.SEI)

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
(Ninda Ardiani, S.EI, M.SEI)
NIP/NIK.: 226601

Dekan
(Dr. Imam Fauji, Lc., M.Pd)
NIP/NIK: 202215

The block contains handwritten signatures and official blue ink stamps. At the top, there is a signature over a horizontal line. Below it, another signature is visible. Further down, there is a large, circular official stamp of Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, which contains the text 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO' and 'FAKULTAS HUKUM'. Overlaid on this stamp is a signature. At the bottom of the stamp area, there is another signature over a horizontal line.

Tanggal Ujian
(tanggal pelaksanaan ujian HH/BB/TT) (12/02/2018)

Tanggal Lulus
(Tanggal ditandatangani oleh dekan HH/BB/TT) (12/02/2018)

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian
- D. Kerangka Berpikir
- E. Rumusan Hipotesis

KAJIAN TEORI

- A. Variabel Kualitas Layanan (X1)
- B. Variabel Nilai – Nilai Syariah (X2)
- C. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

METODE PENELITIAN

DAFTAR PUSTAKA

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Mochammad Rafly Kurniawan
NIM : 216120600028
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam

DAN

Dosen Pembimbing : Dr. Masruchin, SHI, MEI
NIK/NIP : 0724087503
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai-Nilai Syariah Bank Terhadap
Kepuasan Nasabah Bank Bsi Kep Ahmad Yani Sidoarjo
Kata Kunci : Kualitas Layanan, Nilai-Nilai Syariah, Kepuasan Nasabah, Perbankan
Syariah.

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

✓ **Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.


□ **Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

(Dr. Masruchin, SHI, MEI)
NIP/NIK. 0724087503

Sidoarjo, (15/04/2025)
Mahasiswa



(Mochammad Rafly Kurniawan)
216120600028

*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul “**Judul Karya Ilmiah Tugas Akhir**” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 15 April 2025



Mochammad Rafly Kurniawan

216120600028